



2019年11月11日

株式会社アドバンスト・メディア

AI 音声認識を活用した「対面業務見える化ソリューション」 カスタマーレビューの提供を開始 ～対面対応の潜在リスクを可視化しコンプライアンス強化を支援～

株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木清幸 以下、アドバンスト・メディア）は、AI 音声認識を活用した「対面業務見える化ソリューション」のカスタマーレビュー版を12月よりリリースいたします。対面対応における潜在リスクを可視化し、コンプライアンス強化を支援します。

昨今、コンプライアンスや対応品質向上を目的とした音声認識技術の活用が大きな広がりを見せており、当社のコールセンター向け音声認識ソリューションもこれまで約300社のお客様にご導入いただいております。その一方、対面販売を中心としたお客様窓口での会話記録はほとんど実施されておらず、コンプライアンスチェックや証跡記録が残りにくい現状となっています。複雑化する金融商品の増加や、顧客高齢化が進む中、経緯記録を残す証跡の必要性は今後ますます高まると予想されます。

そのような背景の中、アドバンスト・メディアでは、お客様窓口等の対面シーンに特化した「対面業務見える化ソリューション」をリリースいたします。対面での会話を2chで録音し、音声認識 AmiVoiceにて文字化する事で、証跡記録の保存・活用が可能になります。

全会話を可視化する事で、文字検索は勿論、様々な検索条件で該当箇所を検索可能です。音声と文字は紐づいている為、説明義務・情報提供義務の確認や、言った・言わない等の契約トラブル等、リスクの高い会話の迅速な発見が可能になり、コンプライアンス強化をサポートします。また、対応品質向上の支援ツールとしてもご使用いただけます。

【音声認識マイク集約デバイス「AmiVoice Front HUB01」

超指向性小型スタンドマイク「AmiVoice Front ST01」との連携利用イメージ



「対面業務見える化ソリューション」のカスタマーレビュー版は、12月にリリース予定です。また、11月13日（水）～14日（木）に池袋サンシャインシティ文化会館で開催される「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2019 in 東京（ブース番号: 2D-13）」に参考出品いたします。

【活用事例】

- ・お客様対応の記録・見える化。契約手続きの証跡記録やコンプライアンス対策
- ・応対記録・業務報告の効率化、サービス品質向上への利用
- ・VOC（Voice Of Customer：顧客の声）の収集・蓄積。マーケティング利用
- ・ロールプレイング等、教育指導ツールとしてのデータ活用

【利用シーン】

- ・金融商品や保険商品を行う金融機関窓口
- ・契約が伴う販売窓口（携帯ショップ、自動車販売店、旅行会社、不動産会社、家電量販店）
- ・自治体窓口や行政相談窓口

【参考 URL】

- ・ **AmiVoice Front HUB01（音声認識マイク集約デバイス）**
<https://www.advanced-media.co.jp/products/service/amivoice-front-hub01>
- ・ **AmiVoice Front ST01（超指向性小型スタンドマイク）**
<https://www.advanced-media.co.jp/products/service/amivoice-front-st01-2>

以上

【会社概要】

<株式会社アドバンスト・メディア>

- 代 表 者： 代表取締役会長兼社長 鈴木 清幸
- 本 社： 東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン 60 42F
- U R L： <https://www.advanced-media.co.jp/>
- 設 立： 1997年12月
- 資 本 金： 68億7,175万円（18,272,724株）（2019年9月末現在）
- 事 業 内 容： ◆AmiVoice を組み込んだ音声認識ソリューションの企画・設計・開発を行う「ソリューション事業」
◆AmiVoice を組み込んだアプリケーション商品をライセンス販売する「プロダクト事業」
◆企業内のユーザーや一般消費者へ AmiVoice をサービス利用の形で提供する「サービス事業」

【本件のお問い合わせ】

<株式会社アドバンスト・メディア>

報道関係	お客様
経営管理本部 広報チーム	STF 事業部
TEL：03-5958-1307	TEL：03-5958-1522
FAX：03-5958-1032	FAX：03-5958-1033
E-mail： press@advanced-media.co.jp	E-mail： info@advanced-media.co.jp